

## **Melyek a legfontosabb jogszabályok, amelyek az online vásárlásokra vonatkoznak?**

A szolgáltatóra vonatkozó adatokról és az elektronikus szerződéskötés lépéseivel kapcsolatban az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény tartalmaz rendelkezéseket, az elállási jog gyakorlásának részletes feltételeit pedig 2014. június 13-tól a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet szabályozza.

Természetesen az internetes vásárlásokra is vonatkoznak a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény és a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései.

*Felhívjuk a figyelmet, hogy 2014. év június 13. napja előtt online (távollévők között) megkötött szerződésekre, így az elállási jogra a korábbi, 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet szabályai az irányadók.*

## **Mely adatok segíthetik számunkra a kereskedő (szolgáltató) beazonosítását?**

Vásárlás előtt minden esetben győződjünk meg a webáruház üzemeltetőjének (szolgáltató, a termék eladója) személyéről, aki köteles többek között nevét (cégnévét), címét, székhelyét, elérhetőségét (telefonszám, e-mail cím) és adószámát is feltüntetni a honlapon.

A megrendelés során személyesen nem találkozunk az eladóval, ezért ezek az adatok elengedhetetlenek a kapcsolatfelvételhez, ha panasszal kívánunk élni. Kerüljük el az eladó személyét titokban tartó webáruházakat!

## **Egyértelműen megállapítható a szolgáltató honossága a honlapon megjelenő szöveg nyelve vagy a domain-kiterjesztés alapján?**

Tisztában kell azzal lennünk, hogy a honlap magyar nyelvű megjelenése vagy a címében látható „.hu” kiterjesztés nem jelenti automatikusan azt, hogy az eladó Magyarországon letelepedett vállalkozó. Gyakran előfordul, hogy magyar nyelvű webáruházat hazánkban üzlettel nem rendelkező külföldi (más európai uniós vagy Európán kívüli) székhelyű cég üzemeltet.

Tudjunk róla, hogy a „.hu” domain nevet a magyar cégek mellett külföldi vállalkozások is használhatják. A domain név használójának személyéről a [www.domain.hu](http://www.domain.hu) honlapon működő ingyenes domain regiszterben szerezhethetünk információt. Fontos tudnunk azonban, hogy a domain regiszter nem minden esetben a legaktuálisabb és leghitelesebb adatokat tartalmazza.

## **Milyen problémákat okozhat számunkra, ha külföldi vállalkozás által üzemeltetett online shopban megkötött szerződés teljesítése közben valamilyen probléma merül fel?**

Külföldi vállalkozás által üzemeltetett webáruház esetén mindig gondoljunk arra, hogy a vásárlással milyen problémák merülhetnek fel. Gyakran előfordul, hogy a termékhez nem mellékelnek magyar nyelvű használati-kezelési útmutatót, emellett a termék hibája, az esetleges reklamációnk esetén az idegen nyelvű kommunikáció is nehézségekkel járhat.

A külföldi székhelyű webáruházak szinte kivétel nélkül a vételár előzetes megfizetéséhez (átutalásához) kötik a termék leszállítását, ha azonban a termék leszállítására bármilyen okból nem kerül sor, a szerződésszegéssel kapcsolatos igényeink érvényesítése sok akadályba (külföldi céggel való hosszú pereskedés) ütközhet, és magas költségekkel járhat.

A külföldi webshopok Magyarországon általában nem tartanak fenn a vásárlók számára ügyfélszolgálatot, így a szolgáltatóval való kapcsolatfelvétel a postai út mellett kizárólag e-mailen vagy esetleg telefonon lehetséges.

**Kötelesek-e az online áruházak a vásárlóik részére nyitva álló, fizikailag is létező üzlethelyiséget vagy vevőszolgálatot a fogyasztók esetleges reklamációinak fogadására fenntartani?**

Nem, ezért vegyük figyelembe a vásárlás előtt, hogy fizikai üzlethelyiséggel vagy vevőszolgálattal nem rendelkező áruházból történő rendelésnél szavatossági és garanciális jogaink (például a termék kijavítása és kicserélése) érvényesítése az eladó együttműködése hiányában nehézségekbe ütközhet.

**Mit tehetünk, ha a megrendelés folyamán tévedésből rossz terméket raktunk a kosárba, vagy a teljesítési feltételek kiválasztásánál „félrekattintottunk”?**

A webáruház mindig köteles biztosítani a félrekattintások és adatbeviteli hibák kijavításának lehetőségét (például „vissza” vagy „kosár törlése, frissítése” ikonnal).

**Mi igazolja, hogy a webáruházban leadott megrendelésem ténylegesen megérkezett az eladóhoz?**

A kereskedő köteles a fogyasztó megrendelését haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül elektronikusan visszaigazolni, ami a gyakorlatban egy automatikus válasz e-maillal történik, amely a megrendelés feltételeit (termék neve, ár, szállítási feltételek stb.) erősíti meg. Ha a visszaigazolás 48 órán belül nem történik meg, a fogyasztót nem köti megrendelése és nem köteles a leszállított termék átvételére.

**Kötelesek vagyunk a vételárat megfizetni, ha a termék leszállításakor derül ki, hogy a csomagban nem a megrendelt termék van, illetve a visszaigazolt árnál többet követel a kereskedő?**

Nem, ilyen esetben nem vagyunk kötelesek a megrendelésünktől különböző termék átvételére és a vételár megfizetésére, hiszen nem beszélhetünk a szerződés létrejöttéről, nem áll fenn akarategység (konszenzus) a felek között.

**Meggondolhatjuk magunkat és visszaléphetünk a vásárlástól az interneten rendelt termék átvétele után?**

Igen, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. Kormányrendelet (rendelet) alapján úgynevezett elállási jog (a termék visszaküldésének joga, visszaküldési garancia) illet meg bennünket internetes vásárlás esetén, és e jogot néhány kivételtől eltekintve minden esetben gyakorolhatjuk.

## **Mi az az elállási jog?**

Az elállási jog azt jelenti, hogy az interneten (távollevők között) megkötött szerződéstől jogszabályi felhatalmazás alapján egyoldalúan visszaléphetünk és a termék visszaküldése esetén követelhetjük a kereskedőtől az általunk kifizetett összeg visszatérítését. Az elállási jog kompenzálja azt, hogy a vásárlás előtt nem volt lehetőségünk a termék megvizsgálására, kipróbálására, illetve üzembe helyezésére.

## **Mi az a felmondási jog?**

A felmondási jog illet meg minket, ha a vállalkozást arra kérjük, hogy szolgáltatásnyújtásra irányuló szerződés teljesítését az elállásra nyitva álló 14 napos határidő lejárta előtt kezdje meg (mely kérést kötelesek vagyunk kifejezetten közölni) és ezen nyilatkozatunk megtételét követően a teljesítés megkezdődik. A felmondást (az elálláshoz hasonlóan) nem kell indokolni.

A felmondás abban különbözik az elállástól, hogy nem visszamenőlegesen, hanem a jövőre nézve szünteti meg a szerződést, így az általunk kifizetett összegnek csak arányos részét vagyunk jogosultak visszakérni, attól függően, hogy mekkora részt teljesített már a szolgáltatásból a vállalkozás.

A szolgáltatóval történő elszámolás során a szolgáltatás teljes (adóval növelt) díját kell alapul venni, amelyet a már igénybe vett szolgáltatás mértékéhez kell viszonyítani. Ha azonban bizonyítani tudjuk, hogy az alapként így megállapított összeg túl magas, akkor az arányos összeget a teljesített szolgáltatás piaci értéke alapján kell kiszámítani (a piaci érték megállapításánál az azonos tevékenységet végző vállalkozások azonos szolgáltatásának a szerződés megkötésének időpontja szerinti ellenértékét kell figyelembe venni). Lényeges, hogy vita esetén minket terhel annak bizonyítása, hogy felmondási jogunkat a jogszabály előírásainak megfelelően gyakoroltuk.

A felmondási jogunkat is elveszítjük, ha a szolgáltatás egészét teljesítette a vállalkozás.

## **Mely időponttól gyakorolhatjuk elállási jogunkat?**

Termék (például könyv, elektronikai cikkek stb.) megrendelése esetén a termék átvételétől, míg szolgáltatás igénybevétele (például interneten közzétett apróhirdetés, interneten megrendelt kábeltelevízió előfizetés) esetén a szerződéskötés napjától számítandó az elállási határidő. Lényeges, hogy elállási jogunkat a szerződés megkötésének napja és a termék megérkezésének napja közötti időszakban is gyakorolhatjuk.

## **Milyen időtartamon belül gyakorolhatjuk elállási jogunkat?**

A termék átvételétől és a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötésétől számított 14 napon (naptári nap!) belül élhetünk elállási jogunkkal. Az általános szabályok szerint a határidőbe a termék átvételének, illetve szolgáltatás esetén a szerződéskötés napja nem számít bele.

Lássunk egy példát: Ha a terméket a futárcég egy csütörtöki napon szállítja ki részünkre, a 14 napos elállási határidő a pénteki napon kezdődik. A szombat és vasárnap is naptári nap, ezért az elállási határidőbe a hétvége is beletartozik.

Természetesen a 14 napos határidő alatt bármikor elállhatunk a szerződéstől, de a jóhiszeműség és a tisztesség általános követelménye szerint a termék átvételét követően, annak jellegének, tulajdonságának és működőképességének megállapításához szükséges használatot követően döntsünk a termék megtartásáról vagy esetleges visszaküldéséről.

### **Elállás esetén a 14 napos időtartamon belül meg is kell érkeznie a visszaküldött terméknek az eladóhoz?**

Elállás esetén kötelesek vagyunk a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni (postára adni, vagyis intézkedni az elküldés iránt) a vállalkozásnak. Az tehát nem elvárás, hogy termék vissza is érkezzen a vállalkozáshoz a 14 napon belül.

### **Előfordulhat olyan eset, hogy az elállási, felmondási határidő meghosszabbodik?**

Ha a vállalkozás az elállási vagy felmondási jogra vonatkozó tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, úgy az elállási vagy felmondási idő 12 hónappal meghosszabbodik. Ha a vállalkozás a termék kézhezvételének vagy a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap lejárta követően, de 12 hónapon belül megadja számunkra a tájékoztatást, úgy az elállásra vagy felmondásra nyitva álló határidő e tájékoztatás közlésétől számított 14 nap lesz.

### **Milyen módon tudjuk igazolni a termék átvételének a napját?**

A termék átvételének napját elsősorban a termékhez mellékelte számlán (nyugtán) szereplő teljesítési időpont alapján tudjuk igazolni az eladó felé. Előfordulhat, ezért figyeljünk arra, hogy a termék tényleges átvételének a napja későbbi, mint a számlán feltüntetett teljesítési időpont, ezért az elállásra rendelkezésre álló 14 napos időtartam akár néhány nappal meg is rövidülhet.

Sajnos a kisebb webáruházak sok esetben még számlát (nyugtát) sem mellékelnek a termékhez, ezért célszerű – amennyiben mód van rá – a termék átvételkor az átvételi elismervényről egy másolatot kérni, vagy arra a futárral vagy a postai alkalmazottal az átvétel tényleges napját ráíratatni.

### **Kipróbálhatjuk-e a terméket az elállási határidő alatt?**

Természetesen igen, hiszen pontosan ez az elállási jog lényege, hogy a 14 napos határidő alatt megbizonyosodhassunk arról, hogy a termék alkalmas a rendeltetésszerű használatra és megfelel az egyéni használati céljaink teljesítésére, tehát a csomagolás felbontása és a termék kipróbálása nem vezet az elállási jogunk elvesztéséhez [kivéve zárt csomagolású egészségvédelmi, higiéniai termékek, hang-, illetve képfelvétel (CD és DVD lemezek), számítógépes szoftver esetében].

Fontos tudni ugyanakkor, hogy ha a terméket nem csak kipróbáltuk, hanem ezen felül is használtuk, akkor a termék ebből fakadó értékcsökkenésért felelősséggel tartozunk a vállalkozás felé.

### **Milyen formában kell közölnünk a szerződéstől való elállásunkat az eladóval?**

Elállási szándékunkat szóban (telefonon), postai úton (célszerű tértivevényes levélben) vagy e-mailben jelzett egyértelmű nyilatkozatunkkal, valamint a Korm. rendelet mellékletében található nyilatkozat-minta útján közölhetjük. Amennyiben a vállalkozás a honlapján ezt biztosítja, úgy a honlapon is kifejezésre juttathatjuk e jog gyakorlására vonatkozó szándékunkat. Ilyen esetben a vállalkozás köteles tartós adathordozón (pl.: e-mailben) haladéktalanul visszaigazolni nyilatkozatunk megérkezését.

Az utólagos bizonyíthatóság érdekében javasolt, hogy elállási nyilatkozatunkat elsősorban az eladónak a webáruház honlapján közzétett e-mail címére küldjük el. Természetesen, amennyiben a vállalkozás rendelkezik üzlethelyiséggel vagy vevőszolgálattal, elállási nyilatkozatunkat személyesen is átadhatjuk és az eladóval igazolt módon átvethetjük.

A terméket csak akkor küldjük vissza, ha az eladó nem zárkózott el a termék visszavételétől, mivel ellenkező esetben, a termék visszaküldése után már a termék sem lesz a birtokunkban és kérdéses, hogy az eladó egyáltalán visszafizeti-e az általunk kifizetett összeget.

### **Milyen következményekkel jár a szerződéstől való elállás?**

Elállás esetén az interneten megkötött szerződés a szerződéskötés napjára visszamenőleg kerül megszüntetésre, ezért olyan helyzetet kell teremteni, mintha a fogyasztó meg sem rendelte volna a terméket az online shopban. Ez azt is jelenti, hogy a fogyasztó köteles a terméket saját költségén (kivéve, ha vállalkozás ezt előzetesen vállalta) haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül visszajuttatni az eladó vagy az átvételre jogosult meghatalmazott személy részére, az eladó pedig köteles haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 napon belül a fogyasztó által kifizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket (tehát pl.: a szállítási, csomagolási díjat is) visszatéríteni.

Ha a megrendeléskor nem a vállalkozás által felkínált legolcsóbb szállítási módot választottuk, akkor is csak a felkínált legolcsóbb szállítási díjnak megfelelő összeget köteles visszatéríteni számunkra a vállalkozás. Természetesen ebből a szempontból nem számít szállítási módnak, ha a vállalkozás üzletében is van mód a termék átvételére ingyen (hiszen ilyenkor nem történik tényleges szállítás!).

### **Mi az a visszatartás joga?**

Változás a 2014. június 13-a előtti szabályozáshoz képest, hogy a vállalkozás mindaddig visszatarthatja az elállással érintett termék vételárát és a szállítási költséget, amíg a fogyasztó vissza nem szolgáltatta részére a terméket, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte.

Meggondolhatjuk magunkat és visszaléphetünk az interneten rendelt szolgáltatás nyújtására irányuló szerződéstől?

Ha szolgáltatást rendeltünk interneten, akkor főszabály szerint a szerződés megkötését követő 14 napon belül ugyanúgy elállhatunk a szerződéstől, mint a termékek vásárlása esetén.

Az elállási jog helyett felmondási jog illet meg minket, ha a vállalkozást arra kérjük, hogy a szerződés teljesítését az elállásra nyitva álló 14 napos határidő lejárta előtt kezdje meg (mely kérést kötelesek vagyunk kifejezetten közölni) és ezen nyilatkozatunk megtételét követően a teljesítés megkezdődik. A felmondási jogunkat is elveszítjük, ha a szolgáltatás egészét teljesítette a vállalkozás, és tudomásul vettük (még a teljesítés megkezdésére irányuló kérésünkkel egyidejűleg), hogy az egész szolgáltatás teljesítésével elveszítjük.

### **Milyen költségeket kell a fogyasztónak viselnie a szerződéstől való elállásakor/felmondáskor?**

Elállásakor kizárólag a termék eladó részére történő visszaküldésének közvetlen költségeit vagyunk kötelesek viselni (kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését, vagy ha a vállalkozás a költségviselési kötelezettségünkről nem tájékoztatott minket), ezért a terméket nem adhatjuk fel utánvétellel vagy portóval. Ezzel összefüggésben a termék ingyenes kiszállításának díját sem lehet utólag a fogyasztóra terhelni.

Az eladó az elállás/felmondás miatt egyebek mellett sem kötbérfizetési kötelezettséget, sem bármilyen pénzbeli büntetést nem róhat ránk.

### **Minden internetes szerződés esetén megilleti a fogyasztót az elállási, vagy felmondási jog?**

Nem, mivel a rendelet tételesen felsorolja azokat az esetköröket, amikor nem gondolhatjuk meg magunkat a termék átvétele vagy a szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötés után. Feltétlenül tudnunk kell azokról az esetekről, amikor nem gyakorolhatjuk elállási vagy felmondási jogunkat, hogy a vásárlási döntésünk előtt ezt a körülményt is mérlegelhessük.

### **Az online kereskedő meghatározhat-e a rendelet szabályaitól eltérő, a fogyasztóra nézve hátrányosabb szerződési feltételeket?**

Nem, mivel a rendelet szabályaitól csak a fogyasztóra nézve előnyösebb, kedvezőbb módon lehet eltérni, például 14 napnál hosszabb elállási határidő biztosításával. Emellett az eladó biztosíthatja az elállási jogot olyan termékekre is, amelyek esetén egyébként a rendelet kizárja a fogyasztó szerződéstől való visszalépését.

### **Melyik jogszabály határozza meg azokat az esetköröket, amikor nem gyakorolhatjuk az elállási jogot a termék átvétele után?**

Ezeket az eseteket szintén a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (rendelet) sorolja fel a 29. §-ában.

**29. § (1)** A fogyasztó nem gyakorolhatja a 20. § szerinti jogát

a) a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte

meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;

*b)* olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi vállalkozás által nem befolyásolható, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;

*c)* olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;

*d)* romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;

*e)* olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

*f)* olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;

*g)* olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;

*h)* olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;

*i)* lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;

*j)* hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;

*k)* nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;

*l)* lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;

*m)* a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a 20. § szerinti jogát.

(2) Az (1) bekezdés *h)* pontjában meghatározott esetben a 20. § szerinti jog a fogyasztó által kifejezetten kért szolgáltatásokon és a karbantartás vagy a javítás elvégzéséhez felhasznált cserealkatrészek felül kínált szolgáltatásokra vagy termékekre kiterjed.

## **Élhetünk-e elállási jogunkkal, ha koncertjegyet, repülőjegyet vásárolunk vagy hotelszobát foglalunk le az interneten?**

Nem, mert a rendelet alapján nem illeti meg a fogyasztót az elállási jog az előre meghatározott időpontban szállást nyújtó (hotelszoba foglalás), szállítási (repülőjegy-foglalás, gépjárműbérlés), étkeztetési (pizzarendelés) vagy szabadidős szolgáltatások (koncertjegy, belépőjegy megrendelés) igénybevételére irányuló online szerződéseknél.

## **A gyorsan romlandó élelmiszereket vagy higiéniai cikkeket szintén feltétel nélkül visszaküldhetem?**

**Nem**, mert gyorsan romlandó termékek (például nem tartós élelmiszerek, vágott virág) és természetüknél fogva (higiéniai vagy egészségügyi okból) vissza nem szolgáltatatható termékek (például használt fogkefe, golyósdezodor, fehérnemű, masszázsolaj, szexuális segédeszköz, kozmetikumok, étrend-kiegészítők) esetén sem állhat el a fogyasztó a szerződéstől. Fontos tudni, hogy a higiéniai vagy egészségügyi okból vissza nem szolgáltatatható termékeket is visszaküldhetjük, amennyiben a csomagolást, a védőfóliát még nem bontottuk fel, vagyis a terméket még nem vettük használatba.

## **Visszakövetelhetem a vételárat olyan termék esetén, amelyet kifejezetten a saját kívánságomra, egyedi utasításaim alapján készítettek, állítottak elő?**

**Nem**, mivel a vállalkozások nem kötelesek olyan termékek feltétlen visszavételére, amely a fogyasztó személyéhez kötött, illetve amelyet a fogyasztó egyedi utasításai alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő. Ha ezekben az esetekben elfogadnánk az elállási jog gyakorlását, akkor gazdaságilag értéktelenné válna a dolog, hiszen a kereskedő már nem tudná a kizárólag az azt megrendelő fogyasztó számára értékkel bíró egyedi jellegű terméket más vevő számára értékesíteni.

Példaként említhető, amikor ajándéktárgyakat, pólókat, bögréket a megrendelő egyedi kívánsága, az általa biztosított fotók alapján készítenek el. Hasonlóan nem gyakorolhatjuk elállási jogunkat, ha az általunk készített digitális fényképek előhívásával, vagy egyedi számítógépes szoftverek megalkotásával bízunk meg a webáruházat.

Fontos kihangsúlyozni, hogy ez a kivételszabály **kizárólag az egyedileg, a fogyasztó kifejezett kérésére előállított termékeknél alkalmazandó**. Az a körülmény, hogy a fogyasztó például egy ruhanemű megrendelésénél a saját egyedi méretadatait adja meg, nem teszi a terméket a fogyasztó személyéhez kötötté, hiszen a ruhaneműt már korábban, nem a fogyasztó kifejezett kérésére gyártották le. Szintén nem minősül a fogyasztó személyéhez kötöttnek az egyedi konfigurációval összeállított számítógép, notebook sem, mivel e termék alkatrészei állagának sérelme nélkül szétszedhető és újra összeszerelhető, így az egy új vevő számára értékesíthető.

## **Internetes szerencsejátékok esetén biztosítja a rendelet a fogyasztók számára az elállási jogot?**

Természetesen az egyre népszerűbb internetes sportfogadások esetén **sem** követelheti vissza a fogyasztó utólag a sikertelen fogadás során kockára tett összeget, hiszen így a fogadásban rejlő szerencse-elem értelmét vesztené.



## **Mikor veszítjük el elállási jogunkat műsoros CD, DVD lemez, illetve számítógépes szoftvert tartalmazó CD, DVD lemez vásárlásakor?**

A lemezen (CD, DVD) tárolt szerzői művek, valamint a számítógépes szoftverek esetében akkor nem gyakorolhatjuk elállási jogunkat, ha a csomagolást (védőfóliát) már felbontottuk, hiszen ilyenkor lehetővé válik számunkra a szerzői jogi védelem alá eső termék használata, valamint többszörözése is, amelyért szerzői jogdíjat kellene fizetni. Ha azonban a terméket az eredeti csomagolásban, felbontatlanul visszaküldjük vagy visszavisszük az eladó üzletébe, az eladó köteles az általunk kifizetett összeget részünkre visszafizetni.

## **Mikor veszítjük el elállási jogunkat a nem tartós adathordozón (CD-DVD lemezen) vásárolt digitális adattartalom esetén?**

Ha online letöltéssel elérhető digitális adattartalmat (pl.: zene, film, játék vagy más szoftver) vásárolunk, elvesztjük elállási jogunkat, ha a vállalkozás kifejezett, előzetes beleegyezésünkkel megkezdte a teljesítést, és a beleegyezéssel egyidejűleg nyilatkoztunk arról is, hogy tudomásul vesszük az elállási jog elvesztését.

## **Milyen egyéb esetekben nem biztosítja a rendelet az elállási, vagy felmondási jogot?**

Nem gyakorolhatjuk elállási jogunkat, **ha a termék ára, illetve a szolgáltatás díja a pénzpiac eladó által nem irányítható ingadozásától függ.** Példaként említhető a háztartási tüzelőolaj, és egyéb olajszármazékok. Fontos, hogy nem tartozik e kivétel alá az az esetkör, amikor az áringadozást a nemzeti valuták árfolyamainak változása eredményezi.

Olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél **a vállalkozás kifejezett kérésünkre keres fel minket sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából,** nincs mód elállásra vagy felmondásra. Ilyen eset lehet például az, amikor például hétvégén mosógépszerelőt hívunk házhoz, úgy a termék megjavítása után ettől a szolgáltatástól nem állhatunk el.

**Hírlap és folyóirat vásárlására irányuló szerződés** esetén az eladótól szintén nem várható el, hogy az esetlegesen már aktualitásukat veszített kiadványokat a vételár visszatérítésével visszavegye.

Nincs lehetőség elállni olyan termék tekintetében, **amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel,** ilyen termék pl.: az üzemanyag.

Nem gyakorolhatjuk elállási jogunkat **olyan alkoholtartalmú ital tekintetében,** amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor. Ez érvényes például a spekulatív célú szerződések megkötését követően hosszú idő elteltével szállított borokra, ahol az érték a piac ingadozásainak a függvénye.

**Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződések**nél pedig felmondási jogunkat elveszítjük, **ha a szolgáltatás egészét teljesítette a vállalkozás** (és amennyiben kifejezett, előzetes beleegyezésünkkel és annak tudomásul vételével kezdte meg a teljesítést a szolgáltató, hogy az egész teljesítés után felmondási jogunk elvész).

## **Rendelkezünk-e elállási joggal, amennyiben egy terméket internetes árverés, aukció keretében vásároljuk meg?**

Nem, hiszen az árverés is egy speciális, spekulatív jellegű szerencseszerződés, amely értelmét vesztené, ha a „leütési ár” megfizetése után mégis meggondolhatnánk magunkat. Természetesen az úgynevezett fix áras árveréseknél (amikor a vételár előre meghatározott, és nem kerül sor licitálásra) az általános szabályok szerint gyakorolhatjuk elállási jogunkat.

## **Az elállási jog gyakorlása alóli kivételek esetén az eladó rendelkezhet-e úgy, hogy mégis biztosítja a fogyasztók számára e jogot?**

Igen, de mivel e tekintetben az online kereskedőket jogszabály nem kötelezi, erre a kedvezményre csak önkéntesen, akár egyedi esetben történő szabad üzleti döntésük alapján kerülhet sor.

## **Milyen módon kell az online shopban kínált termékek árát feltüntetni?**

Az általános szabályokhoz hasonlóan a weboldalon kínált termékek esetén is a fogyasztó által ténylegesen fizetendő, bruttó (általános forgalmi adóval növelt) árat kell feltüntetni a honlapon. Amennyiben a termék, szolgáltatás jellegéből adódóan az árat nem lehet ésszerűen előre kiszámítani, akkor annak számítási módját fel kell tüntetni a honlapon.

## **A vételár mellett milyen egyéb költséget kell a fogyasztónak viselnie?**

Lényeges, hogy a vásárlás előtt szerezzünk ismereteket a szállítási költségek pontos összegéről is, hiszen sok webáruház a viszonylag kedvező vételár mellett magas szállítási költségátalányt számít fel.

## **Milyen módon kell az eladónak a szállítási költséget a honlapon feltüntetnie?**

Az eladó akkor jár el jogszabályszerűen, ha az aktuális postai vagy futárszolgálati díjszabást súlyhatár vagy darabszám szerint tételesen közzéteszi a honlapján. Az eladónak a díjszabás változását is figyelemmel kell kísérni annak érdekében, hogy egy esetleges árváltozás miatt a fogyasztót ne érhesse meglepetés a szállítási költség összegét illetően. E megoldáson kívül a szolgáltató rendelési összeghatártól függően is meghatározhatja a szállítási díjat.

## **Hova kérhetjük a megrendelt termék kiszállítását?**

Online vásárlás esetén lehetőségünk van a termék kiszállítását akár lakóhelyünkre, akár munkahelyünkre kérni, de az üzlethelyiséggel vagy vevőszolgálattal rendelkező webshopok a termék átvételét általában az üzletükben is biztosítják.

## **Milyen határidőn belül kell az eladónak a megrendelt terméket leszállítania?**

Az eladó a honlapján vállalt szállítási határidőn belül juttatja el részünkre a megrendelt terméket. A határidő a termék jellegétől függően néhány naptól akár több hétig (például egyedi vagy külföldről rendelt termékek esetén) is terjedhet. Vásárlás előtt mindig mérlegeljük, hogy a termék megrendelése mennyi várakozást ér meg.

## **Mire figyeljünk a karácsonyi, adventi időszakban leadott rendeléseknél?**

Vegyük figyelembe, hogy a webáruházak által vállalt szállítási határidő a karácsony előtti időszakban a megrendelések számának növekedése miatt valószínűsíthetően több nappal is meghosszabbodhat, valamit az esetleges készlethiányra is fel kell készülnünk. Rendeljük meg mindig időben a terméket, hogy azzal valóban örömet szerezhessünk családtagjainknak és barátainknak.

## **Melyik a legbiztonságosabb fizetési mód?**

A vételár megfizetésének leggyakoribb és a fogyasztóra nézve legbiztonságosabb módja az utánvétel, hiszen ilyenkor csak a termék átvételekor kell megfizetnünk a vásárlás költségeit.

## **Biztonságosnak tekinthetőek az elektronikus fizetési módok?**

Ma már egyre több áruház kínál online fizetési megoldásokat (dombornyomású bankkártyák révén), amelyek többsége a technika jelenlegi állása szerint adatvédelmi szempontból is biztonságosnak tekinthető. Az internetes kapcsolat biztonságosságára a honlap címében megjelenő „https” rövidítés is utal, amely esetben a megadott adatok titkossága biztosított.

## **Milyen módon fordulhatunk panasszal az online áruház üzemeltetőjéhez, ha valamilyen problémánk merül fel a vásárlás során?**

A szolgáltatóhoz e-mailben és postai úton is fordulhatunk. Ha a webshop rendelkezik üzlethelyiséggel, reklamációnkat személyesen is közölhetjük az eladóval.

## **Köteles-e az online áruház üzemeltetője érdemben válaszolni fogyasztói panaszunkra?**

Igen, az e-mailen vagy postai úton elküldött panaszunkra legkésőbb 30 napon belül köteles az eladó érdemben írásban válaszolni, és ha a panaszt nem tartja jogosnak, köteles ezen álláspontját megindokolni. Az üzletben közölt szóbeli panaszt az eladónak haladéktalanul ki kell vizsgálnia, és ha nem fogadja el igényünket, akkor köteles a panaszról jegyzőkönyvet felvenni, majd azt 30 napon belül érdemben megválaszolni.

## **Milyen lehetőségeink vannak, ha a kereskedő nem teljesíti szerződés szerűen, illetve nem fogadja el a szerződéstől való elállásunkat és nem fizeti vissza az általunk kifizetett teljes összeget?**

Amennyiben a kereskedő nem fogadja el a jogszabályi rendelkezésekkel összhangban álló elállási jogunk gyakorlását, és nem fizeti vissza az általunk kifizetett összeget – mint minden szerződéssel kapcsolatos jogvitában - bírósághoz vagy a lakóhelyünk szerint illetékes békéltető testülethez fordulhatunk.

## **Megilletnek-e bennünket online vásárlásnál is az általános szavatossági és garanciális jogok?**

Természetesen igen. A szavatossági, jótállási jogokról, azok változásáról bővebben itt olvashat.

**Hova fordulhatunk, ha a külföldi székhelyű vállalkozás nem teljesíti szerződéses és jogszabályi kötelezettségeit?**

Az ilyen, úgynevezett határon átnyúló jogvitáknál jogaink érvényesítéséhez (tanácsadás, idegen nyelvű levelezés) a bírósági eljárás előtt segítséget nyújthat az Európai Fogyasztói Központ is, amelynek működéséről többet megtudhatunk a [www.magyarfek.hu](http://www.magyarfek.hu) honlapon.